



Herritarrentzako Arreta Zerbitzua arautzeko ordenantza idatzi AURREKO KONTSULTA PUBLIKOA bideratzeko iragarkia

39/2015 Legeak –urriaren 1ekoak, Administrazioen Publikoen Prozedura Erkideari buruzkoak– berrikuntzak ezarri ditu Administrazio publikoen legegintza-ekimena eta erregelamenduak egiterakoan; besteak beste, herritarren iritzia eta etorkizuneko arauak ustez ukitu ahal dituen antolakunde ordezkagarrienen iritzia jasotzeko beharra.

39/2015 Legeak –urriaren 1ekoak, Administrazioen Publikoen Prozedura Erkideari buruzkoak– bere 133 artikuluan hau xedatzen du:

“1.- Legearen edo erregelamenduaren proiektua edo aurreproiektua prestatu baino lehen, kontsulta publiko bat bideratuko da administrazio eskudunaren webgunearen bitartez, eta jasoko da zer iritzi duten etorkizuneko arauak uki ditzakeen subjektuek eta antolakunderik ordezkagarrienek puntu hauei buruz:

a) Ekimenaren bitartez konpondu nahi diren arazoak.

b) Arau hori onestea, beharrezko eta egoki den.

c) Arauaren helburuak.

d) Izan litezkeen bestelako aukera erregulatzailerik eta ez-erregulatzailerik.”

Bergarako Udalaren asmoa da Herritarrentzako Arreta Zerbitzua arautzeko ordenantza onartzea; zerbitzu hori 2019an jarri nahi da abian.

39/2015 Legeak ezartzen duen prozedura betetzeko, Bergarako Udalak erabaki du, Herritarrentzako Arreta Zerbitzua arautzeko ordenantza onartu aurretik, aurretiazko kontsulta publikoa burutzea.

Beraz, herritarrek, erakundeek eta elkarteek hala iritzi gero, parte hartu ahal izango dute ekarpenak aurkeztuz **2018ko maiatzaren 14ra arte**, bi bide hauen bidez:

- Posta elektronikoaren postontzi honen bidez: idazkaritza@bergara.eus .
- Udalaren Erregistro orokorrean aurkeztutako iradokizunen bidez (San Martin Agirre plaza 1).

EKIMENAREN BITARTEZ KONPONDU NAHI DIREN ARAZOAK

Administrazio publikoak interes orokorrak objektibotasunez zerbitzatu behar ditu eta eraginkortasunaren printzipioekin bat jardun behar du, legea eta zuzenbidea oso-osorik betez. Era berean, Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak, 13. artikuluan, administrazio publikoekin ditugun harremanetan norbanakooi dagozkigun eskubideak jasotzen ditu. Eta, 14. artikuluan, administrazio publikoekin elektronikoki harremanetan egoteko eskubidea eta betebeharra ezartzen ditu. Ondorioz, administrazioak eskubideak betearazteko mekanismoak egituratu behar ditu.

Azken urteetan, tokiko administrazioak, biztanleekiko administrazioerik hurbilena den heinean, herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak hobetu eta zabaltzearen ildotik eboluzionatu du.

Aurrerapena, nagusiki, honako zerbitzuetan gauzatu da: hiri-ekipamendua, laguntza, hezkuntza, kultura, osasuna, kirola, etab. Hala, herritarren zuzeneko arretarako zerbitzuetan, kudeaketa-eta informazio-zerbitzuak barne, ez da modu horretan suertatu.

Bestalde, herritarrak gero eta exigenteagoak dira, eta gero eta beharrezkoagoa da gastu publikoa txikitzea. Horrek guztiak ekarri du kalitatearen irizpidea txertatzea Administrazioaren Zerbitzuetan: herritarrei arreta eman, eta beren eskaerei berehala erantzunez gero, txikitu egiten dira kostuak eta, gainera, hobetu egiten da administrazioaren irudia.

ORDENANTZA ONARTZEKO BEHARRA ETA EGOKITASUNA

Horrela, bada, Bergarako Udalaren eta herritarren arteko harremanaren hobekuntzan aurrerapausoa emateko beharra ikusi da, eta, horretarako, Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ) abiaraztea aurreikusi da, zerbitzu integrala, kudeatzeko eta informatzeko zeregin bikoitzarekin. Horrela, arinago eta azkarrago artatuko dira herritarren eskariak, hobetu egingo da eskari horien tratua pertsonala eta indibidualizatua eta informazio eta zerbitzu zuzenagoa eta eraginkorragoa eskainiko da

Gainera, HAZen funtzionamenduaren bidez, prozesuak eta izapideak homogeneizatu egingo dira eta, horrela, udal-kudeaketako eta -administrazioeko zerbitzuetan produktibitatearen hobekuntza globala lortuko da. Horrela, baliabideak arrazionalizatuko dira eta pertsonen arreta hobea eman ahalko zaie, eta benetako zerbitzu publiko gisa jardungo da, herritarren eskariei erantzutea helburu duen zerbitzu publiko gisa.

Aurretiazko kontsulta bukatu ondoren eta webgunearen bitartez egiten den jendaurrekoak ematen duenarekin, Udalak ordenantza Udalbatzara eramango du bere onarpenerako. Erabaki hori hartu eta gero, onarpenari dagokion iragarkia Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratuko da, 30 eguneko epea alegazioak, erreklamazioak edota iradokizunak aurkeztu ahal izateko. Jarraian, jendaurrekoan aurkeztutako alegazio, erreklamazio edota iradokizunei Udalak erantzunez behin betiko onarpena emango dio ordenantzari, hala badagokio. Alegazio, erreklamazio edota iradokizunik aurkeztuko ez balitz behin betikotzat onartuta ulertuko da ordenantza, aipatutako izapideak burutu ondoren betiere.

ORDENANTZAREN HELBURUAK

Zerbitzuen kalitatean etengabeko hobekuntza lortu nahi da, eta zerbitzuok herritarren beharretara egokitu. Horrenbestez, Bergarako Udalak, zerbitzu publikoko erakunde den aldetik, konpromisoa hartu du Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ) ezartzeko, helburu horiek lortzeko tresna nagusi gisa. Erreferentzia-puntu bakarra izango da herritarrentzat, udal-zerbitzu gehienak aurrez aurre, telefono bidez, udalaren webaren bidez, bulego elektronikoaren, posta elektronikoaren, posta arruntez eta herritarrekiko bestelako bitartekoen bidez kudeatzeko. Horretarako, halaber, Udal Izapideen Eskuliburua sustatuko da, guztiontzako zerbitzu eraginkorra eta gogobetegarria emateko baliabide garden eta azkar gisa.

IZAN LITEZKEEN BESTELAKO AUKERA ERREGULATZAILE ETA EZ-ERREGULATZAILEAK

Zehaztu egin beharko lirateke, besteak beste, egun udal zerbitzu ezberdinek gauzatzen dituzten zein zerbitzu eman beharko lituzkeen Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak, baita zein baliabide erabili beharko liratekeen Udalaren eta herritarren arteko komunikaziorako ere, bai eta ordezkaritza bitartez egingo diren izapideak ere.

Ondoren balizko aukera bat planteatzen da, baina baliteke ez izatea bukaeran ordenantzan jasoko dena:

Eginbeharrak:

1. Udalaren administrazio-prozedurak direla eta, Udaleko sarrera-eta irteera-erregistroak (euskarri fisikoan zein informatikoan), posta-zerbitzuekiko harremana barne, dagozkion administrazio-jakinazpenen ondoriozkoa.
2. Herritarrei berehalako arreta ematea, edozein bide baliatuta. Eginbehar horretan sartzen da laguntza, esleituta dituen udal-izapideen eskakizun tekniko-juridikoak betetzeari buruzko aholkularitza, eta dokumentazioa edozein euskarritan jasotzea.
3. Biztanleen Udal Errolda kudeatzea, bere osotasunean; herritarrei arreta ematea; altak, bajak eta aldaketak kudeatzea; mantentze-lanak egitea; Estatistika Institutu Nazionalarekin harremanetan egotea; ofiziozko bajak, etab.
4. Beste erakunde publikoek bidalitako iragarkiak jendaurrean jartzea eta herritarrei arreta ematea. Horrek barne hartzen ditu hauteskunde-prozesuetako errolda-datuak, epaimahai-zerrendak, etab.
5. Herritarren oharrak, kexak, iradokizunak eta galderak kudeatzea.
6. Bergarako herritarrei dokumentuak konpultsatzea.
7. Informazio publikoaren eskubidea kudeatzea; hala ere, udal-arduradunek barne-izapidetzea egin beharko dute.
8. Ahalordetze-erregistro elektronikoak kudeatzea.
9. Interesdunei baliabide elektronikoak erabiltzeko laguntza ematea, ordenantza honetan aurreikusitakoarekin bat etorritz.

Leihatila bakarra

HAZen kudeaketa-funtzioak "leihatila bakarra"ren antolaketa-irizpideen arabera egituratzen dira: erabilera anitzeko arreta-zentro bakarra eskaintzen zaie herritarrei, Bergarako Udalarekin harremanetan jartzeko.

Ordezkaritza

1. Ordezkaritza bidez ere jardun dezakete jarduteko gaitasuna duten interesdunek, eta ordezkariekin gauzatuko dira orduan administrazio-jarduketak, interesdunak berriaz aurkakorik adierazten ez badu.
2. Jarduteko gaitasuna duten pertsona fisikoek, eta pertsona juridikoek, beren estatutuarekin hala aurreikusia badute, beste batzuen ordezkaritza gisa jardun ahal izango dute administrazio publikoen aurrean.
3. Beste pertsona baten izenean eskaerak egiteko, erantzukizunpeko adierazpenak edo jakinarazpenak aurkezteko, errekurtsioak jartzeko, akzioetan atzera egiteko eta eskubideei uko egiteko, ordezkaritza egiaztatuta beharko da. Izapide huts diren egintza eta kudeaketak, berriz, inolako egiaztapenik gabe egin ditzake ordezkaritza.
4. Ordezkaritza egiaztatzeak, hala dela sinesgarritasunez erakusten duen edozein bide erabili ahal izango da, zuzenbidean baliozkoa bada. Ondorio horietarako, ordezkaritza egiaztatutako da «apud acta» ahalordetzearen bitartez egin bada, norbera HAZen funtzionario eskudunaren aurrean agertuz edo sinadura aitortuarekin dagokion egoitza elektronikoan agerraldi elektronikoak eginez, edo Udalaren ahalordetze-erregistro elektronikoan inskribatu izana egiaztatuz.

5. Ordezkaritza ez egiaztatzeak edo nahikoa ez egiaztatzeak ez du eragotziko dena delako egintza gauzatzat hartzea, baldin eta ordezkaritza egiaztatzen edo akatsa zuzentzen bada hamar egun baliodunen epean, epe hori eman beharko baitu administrazio-organoak, edo epe handiagoan kasuak hala eskatzen badu.

Ahalordetze-erregistro elektronikoa

1. HAZek kudeatuko du Udalaren ahalordetze-erregistro elektronikoa, eta honako datu hauek jasoko ditu:
 - a) Ahalorde-emailearen izen-abizenak edo sozietatearen izena; nortasun-agiri nazionala, identifikazio fiskaleko kodea edo agiri baliokideren bat.
 - b) Ahalordedunaren izen-abizenak edo sozietatearen izena; nortasun-agiri nazionala, identifikazio fiskaleko kodea edo agiri baliokideren bat.
 - c) Ahalordetze-erregistroko inskripzioaren data.
 - d) Zenbat denborarako ematen den ahalordea.
 - e) Ahalorde-mota, Udalaren aurrean ematen dituen ahalmenen arabera.
2. Erregistroan inskribatutako ahalordeek bost urterako balioa izango dute, gehienez, inskripzioa egiten den datatik aurrera. Epe hori amaitu aurreko edozein unetan, nolana ere, ahalordeemaileak errebokatu edo luzatu ahalko du ahalordea. Ahalorde-emaileak erregistroari emandako luzapenek bost urterako balioa izango dute, gehienez ere, inskripzioa egiten den datatik aurrera.
3. Ahalordetze elektronikoki sinatuta egon beharko du, ematen duen pertsonak sinatuta.

Telefono edo posta elektronikoko bidezko kudeaketa

1. Telefonoz edo posta elektronikoz egin daitezkeen kudeaketak onartu egingo dira. Hala ere, idatziz jasota utzi beharko dira egindako izapideak; gainera, beharrezkoa bada, horiek egiaztatu ahalko dira, egin zituen funtzionarioak emandako eginbidearen bitartez.
2. Izapideen Eskuliburuan zehaztuko da zer izapide kudeatu daitekeen telefonoz edo posta elektronikoz.
3. Horrelako gaiak izapidetzean, egiaztatu egingo da interesdunen identitatea, beren nortasun agiriaren (NANA, pasaportearen etab.) bidez eta, behintzat, Udalari aurretiaz emandako datuen baten bitartez.

Argitaratze-data: 2018/04/20



Anuncio por el que se articula la CONSULTA PÚBLICA PREVIA a la redacción de la ordenanza reguladora del Servicio de Atención Ciudadana.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, ha establecido una serie de innovaciones en cuanto a la iniciativa legislativa de las administraciones públicas y la elaboración de reglamentos; entre otras, la necesidad de recabar la opinión de la ciudadanía y de las organizaciones más representativas potencialmente afectadas por la futura norma.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 133 dispone lo siguiente:

“1. Con carácter previo a la elaboración del proyecto o anteproyecto de ley o de reglamento, se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de:

- a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.*
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.*
- c) Los objetivos de la norma.*
- d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.”*

El objetivo del Ayuntamiento de Bergara es aprobar la ordenanza reguladora del Servicio de Atención Ciudadana, servicio que se pretende poner en funcionamiento en 2019.

El Ayuntamiento de Bergara, al objeto de cumplir el procedimiento establecido por la Ley 39/2015, ha decidido llevar a cabo una consulta pública previa antes de la aprobación de la ordenanza reguladora del Servicio de Atención Ciudadana.

Por lo que la ciudadanía, organizaciones y asociaciones que así lo consideren podrán participar remitiendo sus contribuciones a través de los dos siguientes medios **hasta el 14 de mayo de 2018**:

- A través del siguiente buzón de correo electrónico: idazkaritza@bergara.eus .
- Presentación de las sugerencias en el Registro de Entrada del Ayuntamiento – (Plaza San Martín de Agirre 1)

PROBLEMAS QUE SE PRETENDEN SOLUCIONAR CON LA INICIATIVA.

La Administración Pública debe servir con objetividad los intereses generales y debe actuar de acuerdo con los principios de eficacia, debiendo actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho. Así mismo la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 13 enuncia los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas, y en su artículo 14 establece el derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. En consecuencia, la Administración debe estructurar los mecanismos necesarios que hagan cumplir dichos derechos.

Durante los últimos años la Administración Local, como administración más cercana a la población, ha venido evolucionando en la línea de mejorar y ampliar los servicios que presta a la ciudadanía.

Dicho avance se ha referido principalmente a servicios de equipamiento urbano, asistenciales, educativos, culturales, sanitarios, deportivos, etc. y no tanto a servicios que podemos denominar como de atención directa a la ciudadanía, entre los que incluimos los servicios de gestión e información.

Por otro lado, la cada vez más evidente exigencia por parte de la propia ciudadanía, unida a la necesidad de reducir el gasto público, han introducido la idea de la Calidad de Servicio en la Administración, debido a que atender a las personas resolviendo sus demandas con inmediatez reduce los costes de toda organización, además de proyectar una imagen más positiva de la Administración hacia las mismas.

NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE LA APROBACIÓN DE LA ORDENANZA

Se ha visto así la necesidad de dar un paso adelante en la mejora de la relación del Ayuntamiento de Bergara con sus vecinas y vecinos, mediante la puesta en marcha de un Servicio de Atención Ciudadana (SAC) de carácter integral en el desempeño de su doble función de gestión e información, de manera que se ofrezca una mayor agilidad y rapidez en la atención a las demandas ciudadanas, favoreciendo el trato personal e individualizado de las mismas y ofreciendo una información y un servicio más directo y eficaz .

Además, el funcionamiento del SAC permitirá la homogeneización de procesos y trámites, con lo que se pretende conseguir una mejora global de la productividad en los diferentes servicios de gestión y administración municipales, racionalizando los recursos y permitiendo una mejor atención a las personas, actuando así como un verdadero servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.

Una vez finalizada la consulta previa, y con las aportaciones que deriven de la publicación realizada mediante la página web, el Ayuntamiento elevará la ordenanza al Pleno Municipal para su aprobación. Una vez adoptado este acuerdo, se publicará en el Boletín Oficial de Gipuzkoa el anuncio correspondiente a la aprobación y se abrirá un plazo de 30 días para la presentación de alegaciones, reclamaciones o sugerencias. A continuación, el Ayuntamiento, dando respuesta a las alegaciones, reclamaciones o sugerencias presentadas en la exposición pública, dictará, si procede, la aprobación definitiva de la ordenanza. En caso de no presentarse alegaciones, reclamaciones o sugerencias, la ordenanza se entenderá aprobada definitivamente, una vez cumplimentados los trámites señalados.

OBJETIVOS DE LA ORDENANZA

Se pretende conseguir la mejora continua en la calidad de los servicios, y adecuarlos a las necesidades de la ciudadanía, el Ayuntamiento de Bergara, como entidad de servicio público, se ha comprometido a implantar el Servicio de Atención Ciudadana (SAC) como instrumento principal para la consecución de dichos objetivos, sirviendo de punto de referencia único para la ciudadanía, para la gestión de la mayoría de los servicios municipales a través de los canales presencial, telefónico, web municipal, oficinas electrónicas, correo electrónico, correo postal y otros medios de relación con la ciudadanía, e impulsando el Manual de Trámites Municipales como medio transparente y ágil para la prestación de un servicio eficaz y satisfactorio para todas las personas .

POSIBLES SOLUCIONES ALTERNATIVAS, REGULATORIAS O NO REGULATORIAS

Habría que definir entre otros puntos cuáles de las funciones que en estos momentos desarrollan los diferentes servicios municipales se deberían de prestar desde el Servicio de Atención Ciudadana, los medios a utilizar para la comunicación entre el Ayuntamiento y los ciudadanos, así como la realización de diferentes trámites mediante representación.

A continuación, se plantea una posible alternativa, dejando constancia de que puede ser que no sea la que finalmente se refleje en la ordenanza:

Funciones:

1. En relación con la generalidad de los procedimientos administrativos del Ayuntamiento, los registros de entrada y salida de la Corporación; tanto en soporte físico como informático, incluida la relación con los servicios postales derivada de las notificaciones administrativas.
2. La atención inmediata, por cualquier canal, a la ciudadanía; función que comprende la asistencia a la misma, asesoramiento sobre el cumplimiento de los requisitos técnico-jurídicos de los trámites municipales que tenga encomendados y la recepción de documentación en cualquier soporte.
3. Gestión del Padrón Municipal de Habitantes en su globalidad; atención a la ciudadanía; gestión de altas, bajas y modificaciones, mantenimiento, relaciones con el Instituto Nacional de Estadística, bajas de oficio, etc.
4. Exposición al público de anuncios remitidos por otros organismos públicos y atención ciudadana; incluso datos censales en procesos electorales, listas del Tribunal del Jurado, etc.
5. Gestión de los Avisos, Quejas, Sugerencias y Preguntas de la Ciudadanía.
6. Compulsa de documentos a la ciudadanía de Bergara.
7. Gestión del derecho a la información pública, sin perjuicio de la tramitación interna por los responsables municipales.
8. Gestión del registro electrónico de apoderamientos.
9. Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados de acuerdo con lo previsto en la presente ordenanza.

Ventanilla única

Las funciones de gestión del SAC se configuran bajo las directrices organizativas de "ventanilla única", ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento de Bergara .

Representación

1. Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra del interesado.
2. Las personas físicas con capacidad de obrar y las personas jurídicas, siempre que ello esté previsto en sus Estatutos, podrán actuar en representación de otras ante las Administraciones Públicas.
3. Para formular solicitudes, presentar declaraciones responsables o comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación.

Para los actos y gestiones de mero trámite se presumirá aquella representación.

4. La representación podrá acreditarse mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia. A estos efectos, se entenderá acreditada la representación realizada mediante apoderamiento "apud acta" efectuado por comparecencia personal ante la persona funcionaria competente del SAC o comparecencia electrónica con firma reconocida en la correspondiente sede electrónica, o a través de la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos del Ayuntamiento.
5. La falta o insuficiente acreditación de la representación no impedirá que se tenga por realizado el acto de que se trate, siempre que se aporte aquélla o se subsane el defecto dentro del plazo de diez días hábiles que deberá conceder al efecto el órgano administrativo, o de un plazo superior cuando las circunstancias del caso así lo requieran.

Registro electrónico de apoderamientos

4. El registro electrónico de apoderamientos del Ayuntamiento será gestionado por el SAC y comprenderá los siguientes datos:
 - a) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente de la o del poderdante.
 - b) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del apoderado/a.
 - c) Fecha de inscripción en el registro de apoderamientos.
 - d) Período de tiempo por el cual se otorga el poder.
 - e) Tipo de poder según las facultades que otorgue frente al Ayuntamiento.
5. Los poderes inscritos en el registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción. En todo caso, en cualquier momento antes de la finalización de dicho plazo el o la poderdante podrá revocar o prorrogar el poder. Las prórrogas otorgadas por el o la poderdante al registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción.
6. El apoderamiento electrónico deberá estar firmado electrónicamente por la persona que lo otorgue.

Gestión telefónica y/o por correo electrónico

1. Las gestiones que puedan realizarse por teléfono o correo electrónico serán admisibles, sin perjuicio de la constancia escrita de los trámites realizados, que se podrán documentar por diligencia expedida por persona funcionaria que haya realizado la gestión, cuando sea preciso.
2. Los trámites susceptibles de gestión telefónica o por correo electrónico se definirán en el Manual de Trámites.
3. En la tramitación de este tipo de asuntos se asegurará la identidad de las personas interesadas mediante comprobación de su documento de identidad (DNI, Pasaporte, etc.) y de, al menos, un dato previamente comunicado al Ayuntamiento.

Fecha de publicación: 20/04/2018